

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pemahaman standar operasional prosedur (SOP) dan dampaknya terhadap kepuasan konsumen Gramedia Royal Plaza Surabaya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Standar operasional prosedur (SOP) Gramedia Royal Plaza Surabaya yang belum berjalan sesuai prosedur sehingga berdampak negatif pada pelayanan yang diberikan karyawan kasir dan *store associate* kepada konsumen.
2. Permasalahan pelayanan yang diberikan karyawan kasir dan *store associate* terhadap kepuasan pelanggan Gramedia Royal Plaza Surabaya dapat diselesaikan dengan menjalankan proses *monitoring*, evaluasi, serta memberikan pelatihan kepada karyawan kasir dan *store associate*.

5.2 Saran

Selanjutnya saran yang diberikan sebagai bahan pertimbangan guna perbaikan di masa mendatang bagi Gramedia Royal Plaza Surabaya, yaitu :

5.2.1 Saran Akademis

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengangkat topik sejenis mampu meneliti secara lebih dalam dan mendetail serta dapat mempertimbangkan faktor-faktor lain yang berbeda dengan apa yang diberikan di dalam penelitian ini sehingga menghasilkan penelitian yang lebih baik dan lebih memiliki implikasi nyata. Selain itu, karena keterbatasan waktu yang dimiliki oleh peneliti, maka jumlah responden yang diteliti hanya sebanyak 50 responden sehingga masih kurang mampu untuk mewakili populasi yang ada. Oleh karena itu, pada penelitian selanjutnya, diharapkan dapat memperoleh responden dengan jumlah yang lebih besar sehingga hasil yang dapat diperoleh dapat lebih optimal dan sesuai fakta yang terjadi.

5.2.2 Saran Praktis

Di dalam suatu toko standar operasional prosedur (SOP) adalah hal yang penting saat melayani konsumen. Dengan kemajuan perkembangan jaman sekarang ini konsumen lebih suka berbelanja ditempat yang mampu membuat konsumen nyaman. Kenyamanan konsumen juga bisa dinilai dari bagaimana pelayanan yang diberikan toko tersebut pada saat konsumen berbelanja, dan mampukah toko membuat konsumen puas pada saat berbelanja. Gramedia Royal Plaza Surabaya juga sebaiknya melayani konsumen sesuai

standar operasional prosedur yang telah ada, sehingga konsumen merasa nyaman berbelanja, sehingga konsumen puas pada saat berbelanja di Gramedia Royal Plaza Surabaya. peneliti memberikan saran untuk Gramedia Royal Plaza Surabaya adalah melakukan *monitoring* terhadap setiap karyawan. Tahap selanjutnya setelah melakukan *monitoring* adalah melakukan evaluasi, evaluasi yang dimaksudkan adalah evaluasi yang menghasilkan data-data, dan terdokumentasi. Dan tahap yang terakhir adalah memberikan pelatihan kepada setiap karyawan kasir dan *store associate* tentang bagaimana pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang baik dan benar saat berhadapan dengan konsumen. Selain itu perlu dibukanya lorong kasir ketiga setiap libur akhir pekan agar meminimalkan terjadinya antrian panjang yang selalu terjadi pada saat libur akhir pekan.

Daftar Pustaka

- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, jili 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Laksmi. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Nur'Aini, F. 2016. *Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedure*. Yogyakarta: Quadrant
- Santosa, JD. 2014. *Lebih memahami S.O.P. (Standard Operating Procedure)*. Surabaya: Kata Pena
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sujana, A., 2005. *Paradigma Baru Dalam Manajemen Ritel Modern*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Utami, CW. 2010. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

Utami, CW. 2008. Manajemen Barang Dagangan Dalam Bisnis Ritel. Malang: Bayumedia Publishing